



CONECTANDO EMPRESAS CON ODS



LA OFICINA EN CASA



Objetivo

Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos



ODS Conexos:

ODS 3 Salud y Bienestar



Tipo de Iniciativa

Política de la Empresa
(transversal a todos los centros operativos)



Localización:

• Provincia: Salta

METAS QUE ABORDA LA INICIATIVA

Meta 7.B De aquí a 2030, ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles para todos en los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países en desarrollo sin litoral, en consonancia con sus respectivos programas de apoyo

Palabras Clave:

*#OficinaVirtual; #LaOficinaEnTuCasa; #TIC;
#QuedateEnCasa; #SomosResponsables;
#EstamosConectados; #Energía Asequible*



RESUMEN EJECUTIVO

Bajo la premisa #QuedateEnCasa, se readecuó la imagen institucional de la empresa y se implementaron medidas de digitalización de servicios de atención al usuario para llevar la oficina a casa.



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA



Bajo la premisa #QuedateEnCasa, se readecuó la imagen institucional de la empresa y se implementaron medidas de digitalización de servicios de atención al usuario para llevar la oficina a casa.

- Reingeniería del sitio web institucional con atención a través de un chat bot, permitiendo acceder a Oficina Virtual, Noticias, ubicación de oficinas comerciales, verificación por suministro del beneficio de no suspensión del servicio (Decreto Nacional N° 311/20), requisitos para realizar el trámite de recontractación de potencia, simulador de consumo, entre otros.

Oficina Virtual, tanto en versión web como en App, desde la cual se gestionan:

- Pago de facturas
- Reclamos técnicos y comerciales
- Trámites comerciales

- Consulta de Estado de Cuenta
- Descarga de facturas
- Historial de consumo
- Implementación de Redes Sociales a través de la cuenta @ edesasalta en Facebook, Instagram y Twitter, de manera de estar vinculados de manera más directa con los usuarios.
- Casilla de Correo para trámites comerciales, tanto para usuarios residenciales como grandes usuarios, en la cual se recibe cualquier tipo de requerimiento comercial para gestión del mismo.
- Número de whatsapp de atención comercial conectado a chatbot Web y Facebook
- Implementación de una App para la gestión comercial de ESED (empresa que presta servicio a través de paneles fotovoltaicos a más de 11.700 usuarios) en el mercado rural

disperso de Salta, a través de la cual se cuenta con toda la información del usuario en campo, considerando que no se dispone de comunicación de ningún tipo, excepto satelital.

- Pago de facturas vencidas y no vencidas en locales de Rapipago y Pagofácil.

La Gestión de trámites y reclamos comerciales de manera remota que antes se realizaban únicamente de manera presencial en oficinas comerciales, en el marco del Programa "La Oficina a tu casa", permitió disminuir la circulación de usuarios y empleados, minimizando el riesgo de contagio por COVID-19, y manteniendo la atención y calidad del servicio.

Barreras encontradas para el desarrollo de las acciones

ECONÓMICA

OTRAS

Las principales barreras que dificultan la implementación del Plan de Inversiones de la empresa se relacionan con:

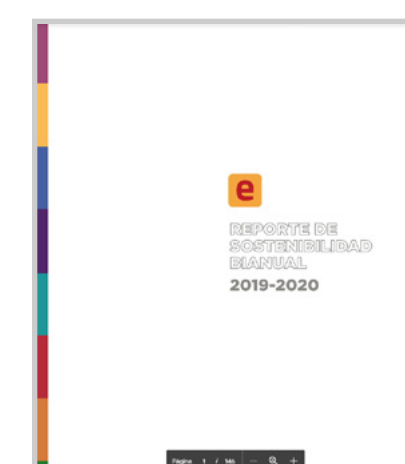
Geografía y Clima: La provincia de Salta posee gran diversidad geográfica y climática que dificulta llevar adelante los planes de inversión

Económicas: Es un contexto de desactualización tarifaria, inflación y devaluación constante, resulta un gran desafío para la empresa hacer frente a las obras de infraestructura en la Provincia.

Contribución de la iniciativa al ODS correspondiente

USO DE INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADO

Indicador GRI 103-2



REPORTES DE SOSTENIBILIDAD
(Archivo PDF)

En 2021 los usuarios web fueron 225.248, representando el 60,9% del total de usuarios.

“ Bajo la premisa #QuedateEnCasa, se readecuó la imagen institucional de la empresa y se implementaron medidas de digitalización de servicios de atención al usuario para llevar la oficina a casa.

Cadena de Valor

Las medidas implementadas mejoran la atención a usuarios

Anexo



edesa #QuedateEnCasa

Estamos conectados

Descargá nuestra APP #MIEDESA

Disponibles en Play Store y App Store

Otros puntos de contactos para consultas:

WhatsApp 387 549 2222 | Telegram @EdesaBot | Oficina Virtual edesa.com.ar

Oficina Virtual edesa.com.ar | Para gestiones comerciales tramitescomerciales@edesa.com.ar | Atención al Usuario 0800 777 33372 | Consultas Comerciales: Lunes a Viernes de: 07:00 hs. a 15:00 hs.

app MI EDESA

Google Play App Store

Asesor Virtual EDESA-ESED

Google Play App Store

Oficina Virtual EDESA

<https://oficinavirtual.edesa.com.ar>



Esta iniciativa se presentó en el marco del programa
"Conectando Empresas con ODS" desarrollado por
CEADS en alianza con EY Argentina.

COPYRIGHT 2022